

**SISTEM JUAL BELI**  
**ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU**  
**DARI PERSPEKTIF**  
**EKONOMI ISLAM**  
**(Studi Kasus pada Toko Online Kelurahan Sail Pekanbaru)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Syaria'ah (SE.Sy)



Oleh :

**ILHAM RAMADANI**  
**NIM. 10925006475**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**

**2015**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Soebrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru – Riau No. Telp. 0761-561645  
Fax. 0761-562052, Web. [www.uin-suska.ac.id](http://uin-suska.ac.id), E-mail : [rektor@uin-suska.ac.id](mailto:rektor@uin-suska.ac.id)

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul : **SISTEM JUAL BELI ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Pada Toko online Kelurahan Sail Pekanbaru)** yang ditulis oleh:

Nama : **ILHAM RAMADANI**  
NIM : **109.2500.6475**  
Jurusan : **EKONOMI ISLAM**

Telah dimunaqasahkan dalam Sidang Panitia Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 19 November 2015

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Syariah (SE.Sy).

Pekanbaru, 07 Desember 2015



**Dr. H. AKBARIZAN, M. Ag. M. Pd**  
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Dr. H. Mawardi M Saleh, Lc. M. A  
NIP. 19680629 199402 2 002

SEKRETARIS

Nuraini Sahu, SH, MH  
NIP. 19590711 199503 2 001

ACC PENGUJI I

Syamsurizal, SE, M.Sc. Ak  
NIP. 19801216 200912 1 002

ACC PENGUJI II

Afdhol Rinaldi, SE, M. Ec  
NIK. 13020806

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“SISTEM JUAL BELI *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM.** Penelitian ini berdasarkan penelitian penulis mengenai system jual beli online yang peneliti lakukan pada toko online dikelurahan sail pekanbaru. Sistem jual beli dalam Islam mengharuskan terpenuhinya rukun dan syarat dalam jual beli, adanya keredhoan antar pihak yang terlibat, jauh dari penipuan, kecurangan, jual beli yang mengandung riba dan hal lainnya yang sesuai dengan syari’at Islam.

Inti permasalahan yang terdapat dalam penulisan ini adalah bagaimana system jual beli online terhadap kepuasan pelanggan yang terdapat di toko online kelurahan sail pekanbaru dalam menjalankan usahanya yang selama ini mereka lakukan serta bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap system jual beli online yang terdapat pada toko Fitri Family Collection ini.

Penelitian ini dilakukan di toko online Kelurahan Sail, Kecamatan Tenayan Raya, Pekanbaru. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah observasi, wawancara dan studi pustaka. Teknik analisa data menggunakan deskriptif kualitatif. Sedangkan teknik penulisan data yaitu secara deduktif, induktif dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 16 orang yang terdiri dari 15 orang pemilik toko online dan 1 orang pembeli. Adapun teknik dalam pengambilan sampel ini dengan cara *total sampling* yaitu dengan cara mengambil populasi secara keseluruhan untuk dijadikan sampel.

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa toko online dikelurahan sail pekanbaru menjalankan usahanya telah melakukan kesalahan yang bertentangan dengan syari’at Islam seperti, ketidakterbukaan dalam mengkonfirmasi keterbatasan barang yang mereka miliki. Sehingga mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan keinginan pembeli, selain itu pihak toko melakukan pengiriman langsung dari pabrik atau distributor kepada pembeli tanpa mengecek kondisi barang tersebut, pihak toko juga tidak memberlakukan hak *khiyar* atas barang yang tidak sesuai keinginan pembeli dan tidak dapat dikembalikan, dan menyebabkan kerugian serta timbul ketidakredhoan dari pihak pembeli.

Adapun pandangan ekonomi Islam mengenai system jual beli online yang terjadi pada toko online ini tentunya tidak sesuai dengan ketentuan syari’at. melakukan jual beli yang tidak terdapat keredhoan salah satu pihak yang terlibat, juga tidak diberlakukannya hak *khiyar* yang juga menjadi penunjang keredhoan salah satu pihak seperti yang terkandung dalam Al-qur’an surat An-Nisa’ ayat 29.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberikan kekuatan serta kesehatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, “Sistem Jual Beli Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Toko Online Kelurahan Sail Pekanbaru)” dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan tanpa ada suatu hambatan apapun.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa’at beliau di hari akhir kelak, amin.

Penulisan skripsi ini, penulis menyadari terdapat kelemahan-kelemahan yang datangnya dari penulis sendiri, karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun, sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari, dan penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini yaitu kepada:

1. Kedua orang tua, ayahku Asril dan ibuku Srimai Lendriani serta keluarga tercinta yang senantiasa mendo'akan, memotivasi dan mengharapakan keberhasilan, kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil serta memberi semangat kepada ananda.
2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, M.A selaku Rektor UIN SUSKA Riau dan seluruh civitas akademika UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.A, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum.
4. Bapak Dr. H. Mawardi Muhammad Shaleh, M.A selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Hj. Hertina, M.Pd selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Zulkifli, M.A selaku Wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Kamiruddin, M.A dan Bapak Bambang Hermanto, M.A selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
6. Bapak Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.
7. Bapak Mawardi, S.Ag, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Dra. Sofia Hardani, M.Ag selaku Pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.
9. Adik-adikku tersayang Afrizal, Indah Khusnul Khotimah, dan Titik Hikmah yang selalu mendo'akan dan memberikan semangatnya untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Hidayatul Fitri SE,Sy yang selalu menemani dalam proses penulisan skripsi ini, dan Umi Komariah yang selalu mendo'akan disetiap waktu-Nya agar terselesai skripsi ini dengan baik.
11. Seluruh narasumber yang telah meluangkan waktunya dalam memenuhi pengumpulan data.
12. Kepada Bapak Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau, terima kasih atas peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.

Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terima kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, amin.

*Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalaamu'alaikum Wr. Wb*

Pekanbaru,07 Desember 2015  
Penulis

**ILHAM RAMADANI**  
**NIM. 10925006475**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	10
E. Metode Penelitian .....	11
F. Sistematika Penulisan .....	14
 <b>BAB II     GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	 <b>15</b>
A. Sejarah Singkat Kelurahan Sail.....	15
B. Keadaan Penduduk.....	16
C. Mata Pencarian Penduduk .....	18
D. Pendidikan.....	20
E. Agama Dan Kepercayaan.....	22
 <b>BAB III    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 <b>24</b>
A. Perilaku Konsumen .....	24
B. Pengertian Jual Beli .....	25
C. Dasar Hukum Jual Beli .....	27
D. Rukun dan Syarat Jual Beli .....	29
E. Hukum dan Sifat Jual Beli .....	35
F. Khiyar dalam Jual Beli.....	36
G. Jual Beli yang Terlarang dan Jenisnya.....	38
H. Pengertian Jual Beli Online.....	44



<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
	A. Sistem Jual Beli Online Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	47
	B. Pandangan Ekonomi Islam tentang Sistem Jual Beli Online Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
	A. Kesimpulan .....	57
	B. Saran .....	58

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**